



Gasal 2020/2021

LAPORAN HASIL EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI



**TIM PENJAMINAN MUTU FAKULTAS
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

A. TUJUAN EVALUASI:

Evaluasi kepuasan mahasiswa ini dilakukan dalam rangka menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pendidikan (yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola) yang diselenggarakan oleh Program Doktor Ilmu Ekonomi (PDIE). Indikator evaluasi didasarkan pada lima hal berikut ini:

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
2. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Tangible: penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

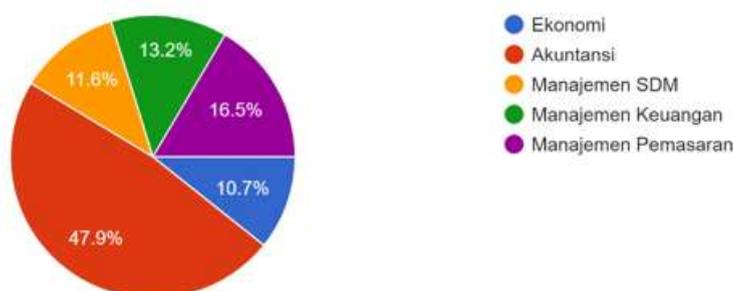
B. PELAKSANAAN EVALUASI:

Evaluasi dilakukan oleh Tim Penjaminan Mutu Fakultas (TPMF) dengan target responden mahasiswa PDIE berstatus aktif. Evaluasi dilaksanakan dengan menggunakan *Google Form* yang dapat diakses pada [link survei ini](#). Formulir evaluasi berisi pertanyaan tentang konsentrasi asal mahasiswa, dan 5 indikator penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan dengan empat rentang pilihan jawaban: Sangat Baik, Baik, Cukup dan Kurang. Formulir ini juga memberikan ruang kepada mahasiswa untuk menyampaikan saran perbaikan dengan menuliskan langsung pada tempat yang disediakan. Evaluasi dilaksanakan mulai tanggal 22 Januari sampai dengan 28 Januari 2021 dengan tujuan utama menilai kepuasan mahasiswa atas penyelenggaraan layanan Pendidikan PDIE pada semester Gasal 2020/2021.

C. HASIL EVALUASI:

Formulir evaluasi diisi oleh 122 mahasiswa PDIE (dengan status mahasiswa aktif) sebagai responden baik dari konsentrasi Ilmu Ekonomi, Akuntansi maupun Manajemen (Keuangan, MSDM dan Marketing). Responden yang mengisi survei terdiri dari mahasiswa dari konsentrasi Akuntansi (47,9%), Manajemen (42,4%, dengan rincian konsentrasi keuangan 13,2%, MSDM 11,6% dan Marketing 16,5), dan Ilmu Ekonomi (10,7%)

Konsentrasi
122 responses

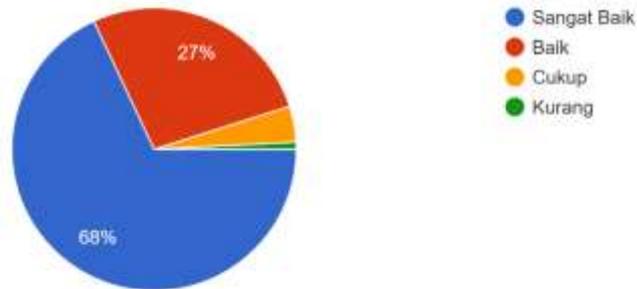


a. Keandalan Layanan

Dari sisi keandalan (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan), hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menyatakan keandalan layanan Sangat Baik (68%), Baik (27%) dan Kurang/Cukup (5%)

1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan

122 responses

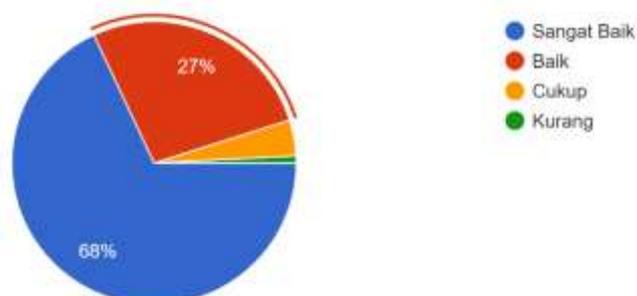


b. Daya Tanggap

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa menurut mahasiswa daya tanggap (kemauan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa) Sangat Baik (68%), Baik (27%) dan Cukup/Kurang (15%)

2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

122 responses



c. Kepastian Layanan

Dari sudut pandang kepastian layanan (kemampuan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa layanan sesuai dengan ketentuan), mayoritas responden menyakini bahwa kepastian layanan Sangat Baik (50,8%), Baik 41,8%) dan Cukup/Kurang (7,4%).

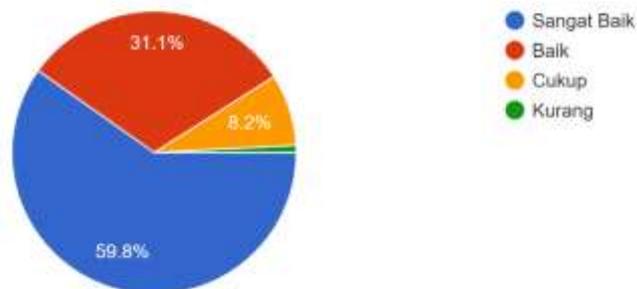
3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
122 responses



d. Empati

Dari sisi empati, hasil evaluasi menunjukkan bahwa mayoritas responden meyakini kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa Sangat Baik (59,8%), Baik (31,1%) dan Cukup/Kurang (9,1%).

4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
122 responses

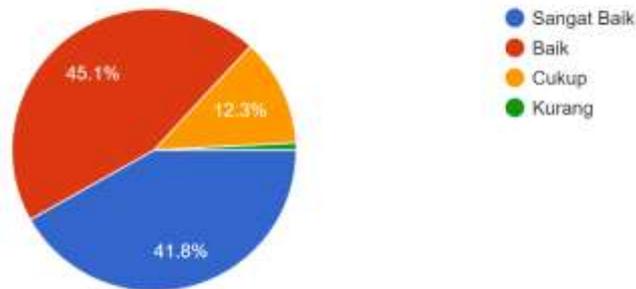


e. Tangibility

Tangibility berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana/prasarana. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana Sangat Baik (41,8%), Baik (45,1%) dan Cukup/Kurang (14,1%).

5. Tangible: penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

122 responses



f. Saran perbaikan (sesuai usulan mahasiswa):

Berikut ini adalah beberapa saran yang disampaikan mahasiswa terhadap layanan Pendidikan yang diberikan oleh PDIE:

1. Fasilitas wifi yang memadai, terutama saat ada acara dan sarana toilet yang nyaman perlu ditingkatkan.
2. Meningkatkan layanan perpustakaan via daring (online)
3. sarana seperti komputer, kubikal, koneksi ditingkatkan
4. Untuk fasilitas ruangan kelas sangat kurang, lantai kotor, AC sering bermasalah, sampah jarang diambil (sampai berbulan-bulan).
5. Mohon untuk sarana prasarana lebih ditingkatkan. Kualitas layanan WIFI perlu ditambah. AC di kelas dan juga kubikal. Keberadaan dan ketersediaan air galon di lantai 2. Maaf utk kebersihan di lantai 2 PDIE mohon ditingkatkan. Dapat selalu rutin untuk menyapu, mengepel, dan membuang sampah. Jadi sampah tidak menumpuk. Mohon maaf jika tidak berkenan. Ini semua demi kebaikan PDIE ke depan. Nuwun
6. Mohon Bisa lebih diberikan waktu untuk diskusi dan bimbingan intens, dan rutin, minimal terjadwal(misal tiap 2 minggu sekali), sehingga mahasiswa lebih cepat menyelesaikan disertasinya, serta publikasinya.Kami memahami kesibukan Para pembimbing, minimal arahan yang terukur dan intens setiap kali bimbingan kami sangat harapkan, Terima kasih.
7. Pelayanan pembimbingan kurang responsif dan kurang mensupport.
8. Semacam ada kegiatan "tentir" atau diskusi dg kakak angkatan yg sdh pengalaman
9. Sebaiknya mahasiswa diberikan target yang tegas sejak awal semester
10. Semoga Promotor memberi kepastian arah penelitian agar dapat lulus sesuai target...amiiin
11. Diperlukan kerjasama dengan instansi BUMN/D atau lainnya sebagai bagian CSR mereka untuk pengadaan dukungan sarana pendidikan yang lebih memadai (misal: Gedung,dsb), sehingga UNDIP PDIE lebih berkelas.
12. Mohon jaringan internet yg untuk mhsswa s3, baik di ruang kelas maupun di kubikal agar dpt lebih ditingkatkan, agar akses dpt lebih lancar dan stabil. Matur nambah nuwun. Sukses selalu PDIE UNDIP
13. Lebih ditingkatkan lagi terutama kegiatan akademik spt conference dan pelatihan utk menambah ilmu slain dr kelas
14. Desertasi dari para lulusan diletakkan di ruang baca. Agar mhs dapat membaca topik2 yg dapat menginspirasi dan dikontrol dg cctv misalnya biar tidak hilang.

15. Mohon ditingkatkan untuk jaringan internet, karena selain lemot juga sering mati.
16. Sarpras lebih ditingkatkan baik gedung Maupun lainnya...
17. Perlunya peningkatan kecepatan akses internet (selama ini sering terjadi kegagalan koneksi internet).
18. Kebersihan sarana & pra sarana kampus (khususnya lantai 2 PDIE). Seringkali sampah dibiarkan menumpuk dalam jangka waktu yang lama sehingga membusuk.
19. karyawan (front office) yang melayani mahasiswa sebaiknya ditambah agar memberikan service excellent, tks
20. Secara umum pelayanan dosen dan pengelola sdh baik, namun kemaren ada satu dari dua Dosen untuk mata kuliah 'Penulisan ilmiah dan Publikasi" yang sama sekali belum pernah mengajar di semester 3 jumlah SKS nya 9. Rasanya rugi tidak mendapatkan ilmu yang seharusnya menjadi hak mahasiswa. Terlebih itu mata kuliah yang sangat penting untuk mempelajari penulisan ilmiah dan Publikasi. Jadi Sekedar saran, kalo Bisa yang kemaren belum sempat mengajar bisa digantikan di semester ini oleh dosen bersangkutan, atau jika beliau sibuk mohon diganti dengan dosen lain.
21. Mohon proses bimbingan bisa dipermudah karena susah untuk bertemu secara lansung dengan pembimbing
22. Tidak ada (lagi) dosen yg terkesan menomor-tiga-kan pdie sehingga merubah jadwal semuanya (mendadak)
23. Sarana dan prasarana belum sepenuhnya nyaman untuk mahasiswa karena kurang fokusnya lokasi baik tenaga pendidik maupun keadministrasian yang tifak terpusat menjadi kesulitan mahasiswa dalam kepengurusan yang berhubungan dengan administrasi maupun hubungan dengan dosen
24. Perlu peningkatan kualitas WIFI internet kampus yang aksesnya lambat
25. Mengacu pada buku kendali mahasiswa wajib minimal 10x melakukan kegiatan pembimbingan sangat memotivasi jika minimal tiap akhir semester sebagai jadwal pembimbingan tidak hanya permohonan tanda tangan buku kendali
26. Mendatangkan dosen tamu untuk menambah ilmu slama proses
27. Integrasi sarana fisik, sehingga ketika sudah bisa melaksanakan kegiatan secara offline dapat dilaksanakan secara lebih efektif.
28. Evaluasi sebaiknya dilakukan secara terpisah untuk dosen, tenaga kependidikan dan pengelola.

D. SIMPULAN DAN REKOMENDASI:

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh PDIE, berikut ini disampaikan simpulan dan rekomendasi. diperhatikan

a. Simpulan

1. Secara umum layanan yang diberikan PDIE kepada mahasiswa berkisar antara sangat baik dan Baik (antara 86% sampai 95%). Mayoritas mahasiswa menyatakan puas dengan layanan yang diberikan baik dari aspek a) Keandalan/reliability (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan); b) Daya tanggap/responsiveness (kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat); c) Kepastian/assurance (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan

telah sesuai dengan ketentuan); Empati?empathy (kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa); e) Tangible (penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana).

2. Ada beberapa saran diberikan mahasiswa terkait dengan layanan, antara lain: sarana/prasarana perlu ditingkatkan (fasilitas Wi-Fi, ruang kubikal, toilet, ruang diskusi, kebersihan ruangan, kurangnya personil di *front office*, layanan perpustakaan online, dan lain-lain)
3. Mahasiswa menyarankan agar formulir evaluasi dapat didesain ulang dengan memisah komponen penilaian menurut dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sehingga memudahkan dalam memberikan evaluasi secara objektif dan sesuai sasaran.
4. Mahasiswa mengeluhkan beberapa dosen yang sulit ditemui untuk kegiatan bimbingan atau konsultasi akademik lainnya.
5. Mahasiswa juga memberikan masukan terkait dengan evaluasi kemandirian studi agar dilakukan lebih intensif setiap semesternya sesuai tahapan kelulusan.
6. Mahasiswa menyarankan agar kegiatan akademik penunjang seperti workshop/pelatihan, dosen tamu dan sejenisnya perlu ditingkatkan.

b. Rekomendasi:

1. PDIE perlu terus melakukan perbaikan layanan dan melakukan koordinasi dengan Dekanat terkait dengan layanan Pendidikan terutama pada beberapa bagian sarpras yang dikeluhkan mahasiswa.
2. Beberapa fasilitas perlu diperbaiki seperti ruang kelas, tambahan ruang kubikal, toilet, ruang diskusi, dan layanan perpustakaan
3. Kebersihan perlu menjadi perhatian utama karena menurut informasi yang diterima hanya ada satu petugas kebersihan yang ditempatkan di PDIE. Supervisor sarpras di lingkungan PDIE sebaiknya lebih intensif dalam mengawasi kondisi kebersihan.
4. Layanan *front office* perlu dievaluasi kembali karena seringkali kosong terutama Ketika bagian akademik PDIE ada penugasan di Dekanat atau tempat lain (rapat, sosialisasi dan sejenisnya). Selama ini hanya ada dua tendik yang menangani front office termasuk di dalamnya menangani pekerjaan administrasi akademik, ujian dan lainnya. Permasalahan terjadi Ketika beberapa kegiatan terjadi dalam waktu yang bersamaan. Koordinasi dengan tendik lainnya perlu ditingkatkan.
5. Hasil evaluasi ini juga perlu disampaikan ke dosen pengampu/pembimbing karena ada evaluasi dari mahasiswa bahwa beberapa dosen sulit ditemui dan kurang objektif dalam memberikan nilai.
6. Evaluasi semesteran terhadap kemajuan studi mahasiswa (tahapan prelim, proposal, seminar hasil/kelayakan, dan ujian tertutup/promosi) perlu ditingkatkan guna mencari akar permasalahan yang muncul terkait dengan keterlambatan lulusan dan tindak lanjut penanganannya.

7. Mengingat sarana/prasarana ditangani pihak Dekanat, PDIE dapat segera mengusulkan beberapa kegiatan pemeliharaan yang bersifat mendesak kepada Dekanat terkait dengan sarpras yang dikeluhkan mahasiswa.
8. PDIE perlu meningkatkan kegiatan akademik penunjang lainnya seperti dosen tamu, pelatihan penulisan, conference dan lain-lain.
9. Form evaluasi akan dipisah sesuai dengan pemberi layanan (dosen, tenaga kependidikan dan pengelola) sehingga dapat memberikan gambaran evaluasi yang lebih obyektif dan komprehensif.

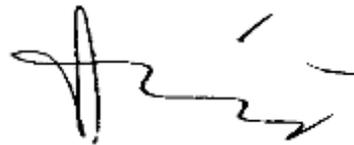
E. DISTRIBUSI LAPORAN:

Guna kepentingan monitoring, evaluasi dan tindaklanjut atas temuan di atas, laporan ini dibuat dan didistribusikan kepada pihak berikut ini:

1. Wakil Dekan 1 FEB
2. Ketua PDIE
3. Publik (melalui web dan media sosial lainnya)
4. Arsip

Semarang, 10 Februari 2021

Ketua TPMF FEB Undip



Dr. Siti Mutmainah, S.E., M.Si., Akt